



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“REVISIÓN SISTEMÁTICA DE ESTUDIOS REALIZADOS SOBRE LA INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LOS BANCOS DE TRUJILLO, TRUJILLO 2018”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración y Gestión Comercial

Autor:

Evelin Jovanna Castillo Penarán

Asesor:

Dr. Alberto Zelada Zegarra

Trujillo - Perú

2018

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3. OBJETIVOS	15
1.4. HIPÓTESIS	15
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	16
CAPÍTULO III RESULTADOS	17
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: "Distribución Del Sexo De Los Trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo".	17
TABLA 2: "Distribución De La Edad De Los Trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo".	18
TABLA 3: "Distribución Del Área De La Empresa Al Que Pertenecer Los Trabajadores de los Bancos de Trujillo, Trujillo".	19
TABLA 4: "Distribución De La Antigüedad De Los Trabajadores De Los Bancos en Trujillo, Trujillo"...	20
TABLA 5: "Identificación Y Compromiso En Los Trabajadores De Los Bancos en Trujillo, Trujillo".....	21
TABLA 6: "Conocimiento De Los Trabajadores De los Bancos de Trujillo Acerca De Las Políticas del Banco".	22
TABLA 7: "Disposición De Los trabajadores De Hacer Un Esfuerzo Extra Para Cumplir Con Su Trabajo.	23
TABLA 8: "Contribución De los Bancos de Trujillo Con La Comunidad".	24
TABLA 9: "Trabajadores Orgullosos De Trabajar En Los Bancos de Trujillo".	25
TABLA 10: "Reconocimientos Otorgados Por Los Bancos de Trujillo Cumplen Con Las Expectativas De Los Trabajadores".	26
TABLA 11: " Los Bancos de Trujillo Brinda A Sus Trabajadores Los Recursos, Herramientas Y Equipos Necesarios".	27
TABLA 12: "Los Jefes Mantienen Informados A Sus Trabajadores De Sucesos O Cambios Importantes Que Se Den En La Empresa".	28
TABLA 13: "Los Bancos de Trujillo Cuenta Con Beneficios Únicos Y Especiales Para Sus Trabajadores?".	29
TABLA 14: "La Infraestructura E Instalaciones Contribuyen A Crear Un Buen Ambiente Laboral".....	30
TABLA 15: "Comunicación Abierta Y Agradable Del Jefe Hacia Sus Trabajadores".	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Distribución Del Sexo De Los Trabajadores.....	17
Figura N°2 Distribución De La Edad De Los Trabajadores	18
Figura N°3 Distribución Del Área De La Empresa Al Que Pertenecer Los Trabajadores	19
Figura N°4 Distribución De La Antigüedad De Los Trabajadores	20
Figura N°5 Identificación Y Compromiso En Los Trabajadores	21
Figura N°6 Conocimiento De Los Trabajadores	22
Figura N°7 Disposición De Los trabajadores De Hacer Un Esfuerzo Extra Para Cumplir Con Su Trabajo.	23
Figura N°8 Contribución De los Bancos de Trujillo Con La Comunidad.....	24
Figura N°9 Trabajadores Orgullosos De Trabajar en Los Bancos de Trujillo	25
Figura N°10 Reconocimientos Otorgados Por Mibanco Cumplen Con Las Expectativas De Los Trabajadores	26
Figura N°11 Los Bancos Brinda A Sus Trabajadores Los Recursos, Herramientas Y Equipos Necesarios	27
Figura N°12 Los Jefes Mantienen Informados A Sus Trabajadores De Sucesos O Cambios Importantes Que Se Den En La Empresa	28
Figura N°13 Los Bancos Cuenta Con Beneficios Únicos Y Especiales Para Sus Trabajadores?	29
Figura N°14 La Infraestructura E Instalaciones Contribuyen A Crear Un Buen Ambiente Laboral	30
Figura N°15 Comunicación Abierta Y Agradable Del Jefe Hacia Sus Trabajadore.....	31

RESUMEN

El presente investigación tiene como objetivo general determinar la revisión sistemática de estudios realizados sobre la influencia del clima organizacional en los trabajadores de Mibanco agencia Virú, para lo cual se realizó una encuesta dirigida a los trabajadores de agencia con respecto al clima organizacional. La muestra estuvo constituida por la población total, conformada por 40 trabajadores. De acuerdo a los resultados se concluyó que existe una relación alta en el clima organizacional de los trabajadores de Mibanco agencia de Virú, Trujillo. Se demostró que la agencia es considerada por sus trabajadores como un lugar acogedor y amigable para trabajar. Finalmente se recomienda el desarrollo de un programa de capacitación anual para los colaboradores y líderes de agencia, la estandarización del proceso de ascensos y el establecimiento de un programa de reconocimientos, lo cual permitirá a la empresa mejorar su gestión a mediano y largo plazo.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional

ABSTRACT

The present investigation has like general objective to determine the systematic review of studies realized on the influence of the organizational climate in the workers of Mibanco agency Virú, for which a survey directed to the workers of agency with respect to the organizational climate was realized. The sample was constituted by the total population, made up of 40 workers. According to the results, it was concluded that there is a high relationship in the organizational climate of the workers of Mibanco Agencia de Virú, Trujillo. It was shown that the agency is considered by its workers as a welcoming and friendly place to work. Finally, it is recommended the development of an annual training program for employees and agency leaders, the standardization of the promotion process and the establishment of a recognition program, which will allow the company to improve its management in the medium and long term.

Keywords: Organizational climate

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

TESIS

Vásquez Andrade, S. F. (2017). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera SA agencia Trujillo Centro-año 2016.

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9524>

Graterol, A., & Ivis, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios BANESCO ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua* (Master's thesis).

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/1/yantunez.pdf>

PAGINAS WEB

Rivera, C. E. A. Planeación Estratégica.

<https://www.mibanco.com.pe/categoria/cultura>